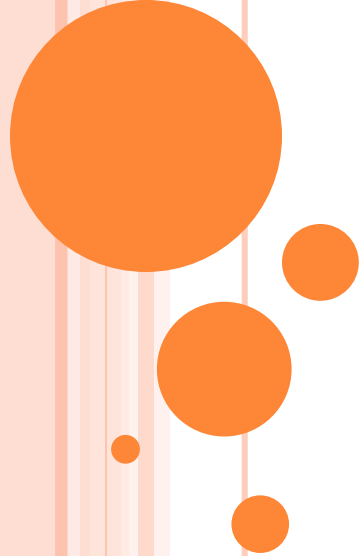
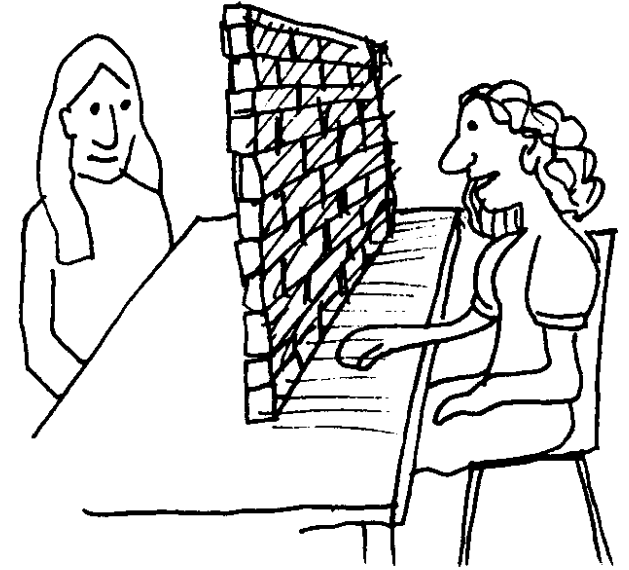


عوائق التواصل في الصيدلية

BARRIERS TO COMMUNICATION IN PHARMACY

مهارات التواصل
محاضرة 3



أنواع العوائق

العديد من العوائق قد يقف أمام التواصل في الصيدلية
يمكن تلخيصها بشكل عام في 4 أنواع من العوائق

- (1) عوائق من المحيط Environmental Barriers
- (2) عوائق شخصية Personal Barriers
- (3) عوائق إدارية Administrative Barriers
- (4) عوائق زمنية Time Barriers



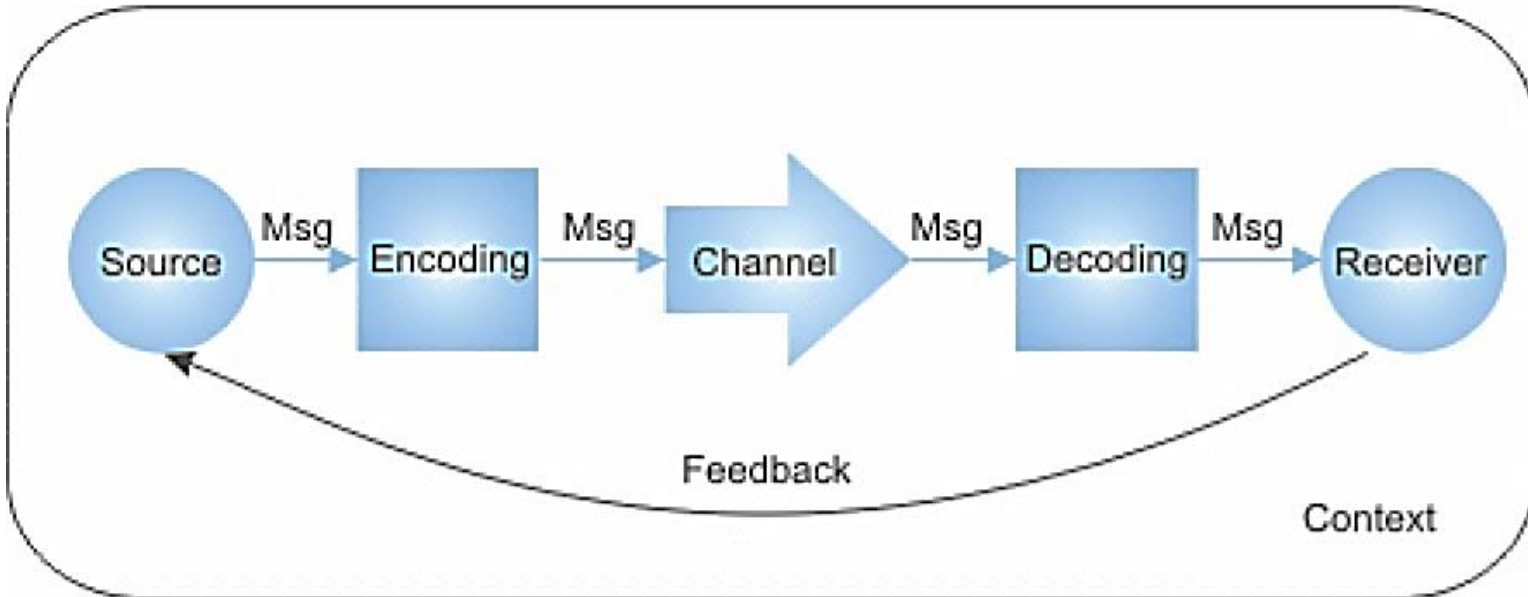
○ تمر عملية التواصل باتجاهين وتتطلب خمسة عناصر هي:
المرسل + الرسالة + طريق الارسال + المستقبل + التلقيم الراجع
(التغذية الراجعة)

○ يجب إزالة العوائق من طريق الاتصال وذلك بما يلي:

1. الانتباه إلى وجود العوائق وفهمها

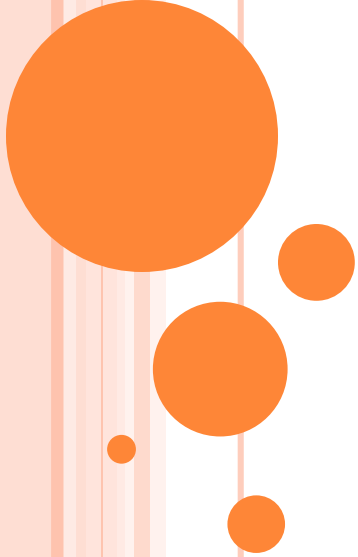
2. القيام بفعل مناسب للتغلب عليها

The Communications Process

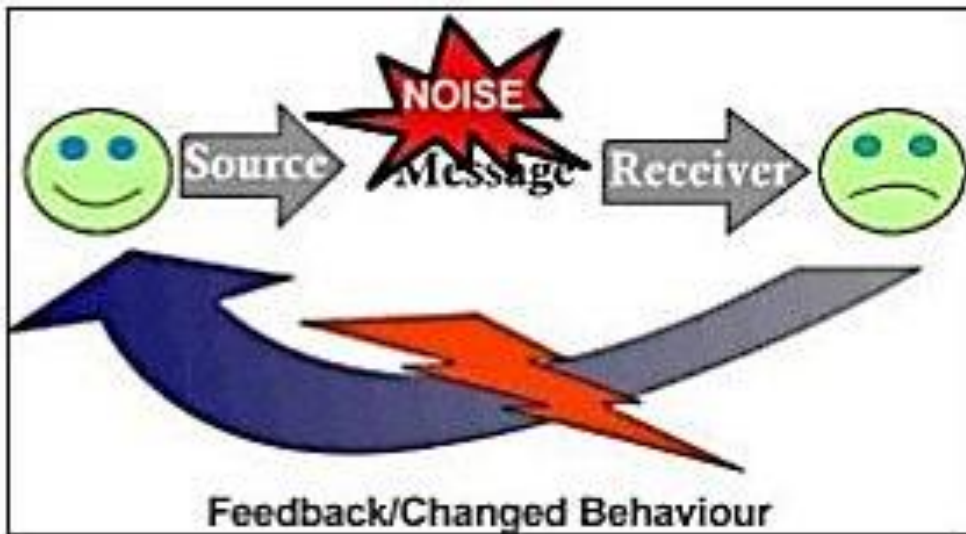


عوائق من المحيط (عوائق بيئية)

ENVIRONMENTAL BARRIERS

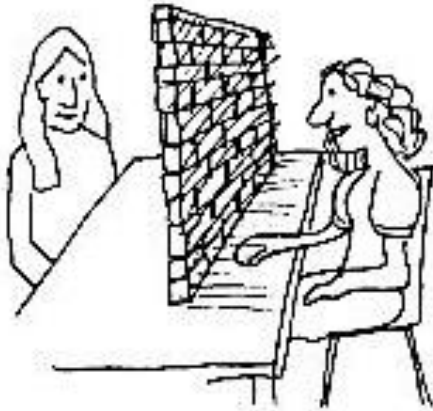


- ارتفاع المنضدة أمام العاملين في الصيدلية: من أهم العوائق التي تفصل المريض عن العاملين.
- عدم تمكن المريض من رؤية العاملين بوضوح
- عدم تمكن المريض من لفت انتباه العاملين
- عدم وجود منطقة لإجراء حديث حساس
- الصيدلي بعيد واضطرار المريض للتكلم معه عبر شخص ثالث
- وجود ضجيج ومشتتات أخرى في المحيط



○ رفع درجة الخصوصية بالنسبة للعاملين في الصيدلية بشكل كبير مبالغ فيه:

وجود حاجز زجاجي أو نباتات عالية أو أقسام متباعدة





تساؤلات هامة

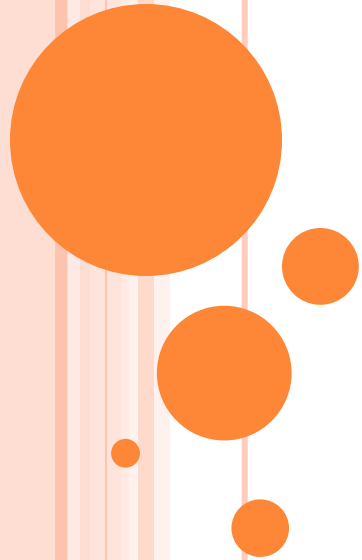
- ما هو الانطباع لدى الآخرين عند دخولهم للصيدلية؟
- هل يسهل اجراء حديث هام مع الصيدلي؟
- كم خطوة يحتاج الشخص للوصول إلى مكان خاص داخل الصيدلية؟
- هل يوجد مكان مريح للانتظار قرب مكان الإرشاد الصيدلاني؟







العوائق الشخصية
PERSONAL BARRIERS



هل مهارات التواصل قدرة ولادية أم مكتسبة؟

- يعتقد الكثيرون أن التواصل الفعال هو قدرة تلد مع الشخص
- البعض يدعي الخجل حتى لا يقوم بالتواصل مع الآخرين
- مهارات التواصل هي قدرة ممكن تعلمها وتطويرها وهي بحاجة للممارسة والتقوية، وقد يتم إحباطها.
- لا أحد يستطيع التواصل بشكل مثالي كل الوقت
- هناك أوقات وحالات تكون مهارات التواصل فيها قليلة لدى الشخص نفسه
- لا بد من محاولة تحسين مهارات التواصل بالممارسة المستمرة ومعرفة نقاط الضعف والقوة عند الشخص.



عوائق شخصية عامة

- نقص الثقة بالذات
- الخجل: قد يكون مرتبط بالتقافة والتربية
- عدم القدرة على تحدث لغة أخرى ضرورية للتواصل مع الشخص الآخر
- اختلاف وجهات النظر: كل شخص ينظر للأمر من زاويته
- اختلاف المفاهيم : بين الجنسين أو بين الأجيال أو بين الثقافات المختلفة
- وجود الكثير من الأفكار في ذهن الأشخاص والقيام بمخاطبة الذات في عدة أمور معاً مما يشتت التركيز ويعيق عملية التواصل



اختلاف اللغة

Hello!

Bonjour!



#TRANSLATE



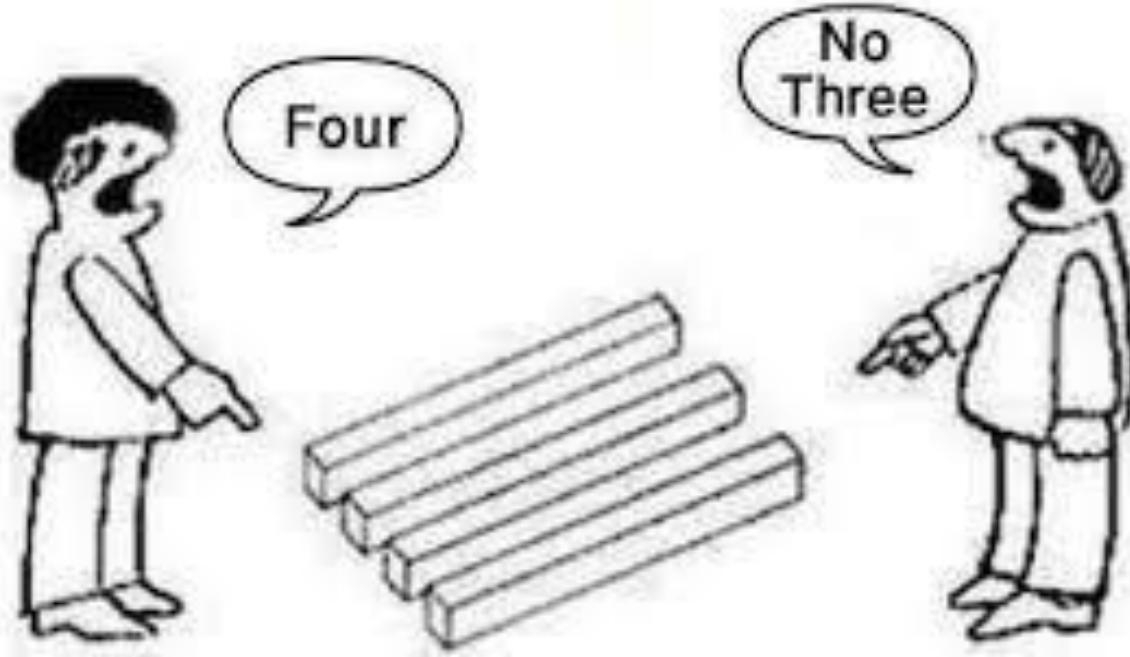
اختلاف الثقافات

Cultural Barriers



اختلاف المفاهيم ووجهات النظر:
كلاهما على حق!

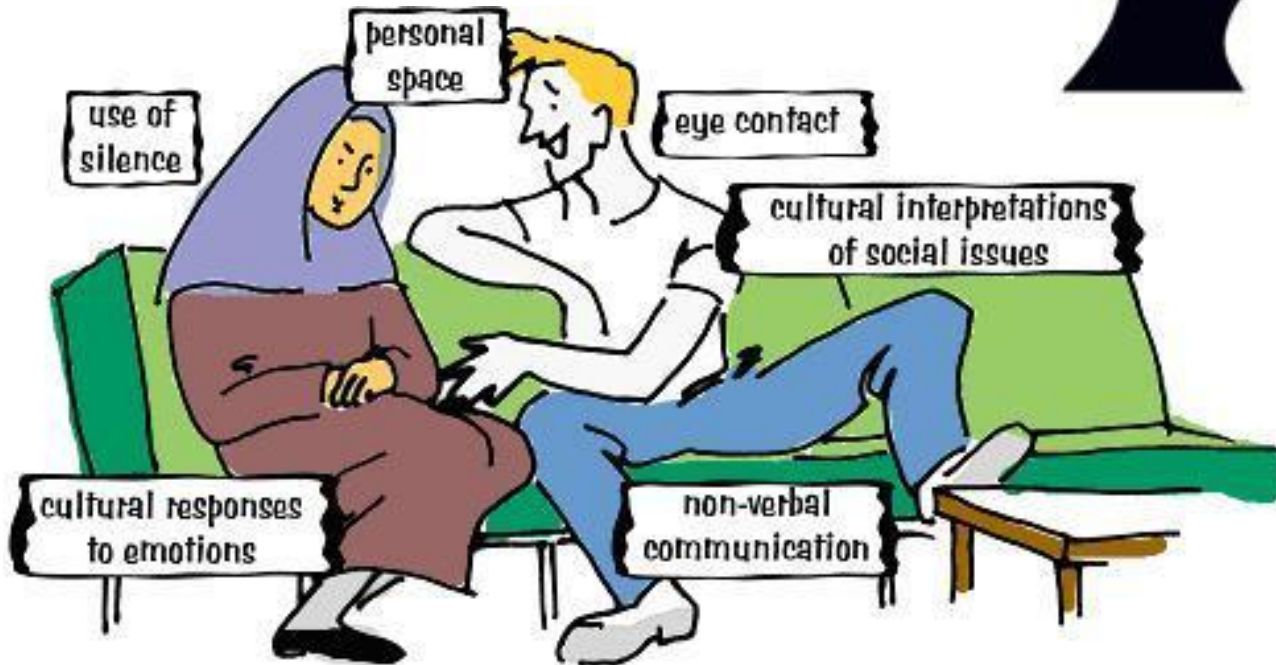
It is really confusing!!!



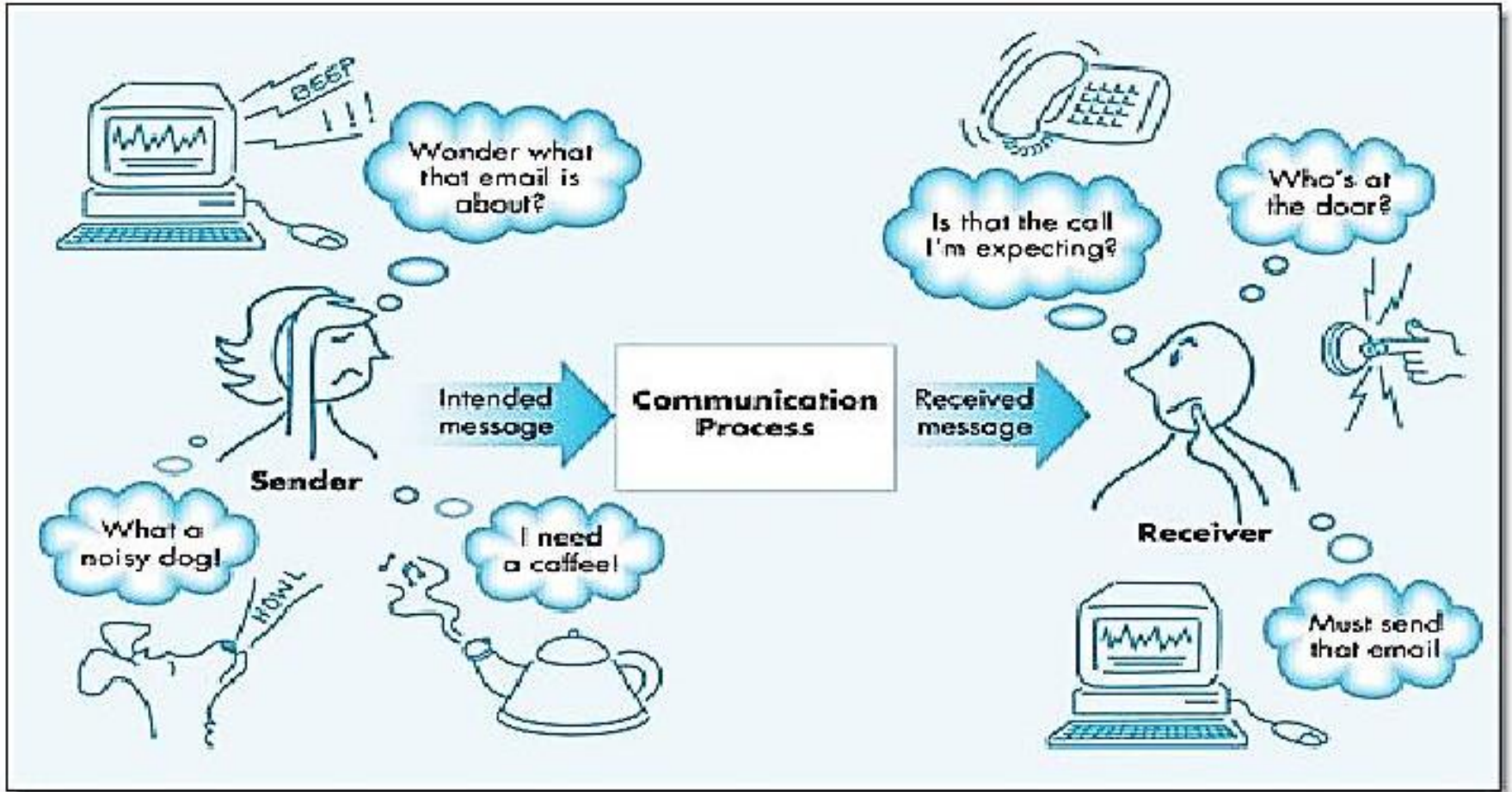
اختلاف المفاهيم بين الجنسين



اختلاف المفاهيم بين الثقافات



مخاطبة الذات بشكل مشتت:
الكثير من الأفكار في ذهن طرفي عملية التواصل



العوائق الشخصية لدى الصيدلي

- مخاطبة الذات بشكل مشتت لوجود الكثير من المهمات التي يجب انجازها: يسبب الظهور بمظهر عدم اهتمام وفضاظة
- اختلاف المفاهيم حول قيمة التواصل مع المريض
- عدم الارتياح وعدم القدرة على التواصل في المواقف الحساسة (مريض سرطان خائف من الموت...)





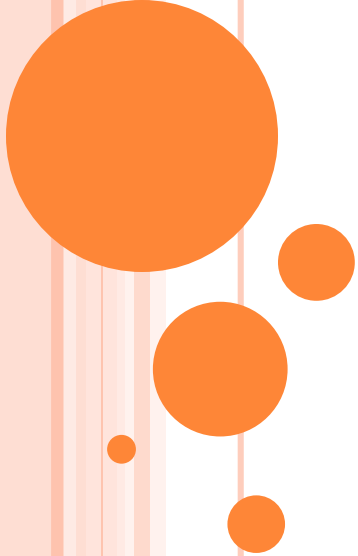
العوائق الشخصية لدى المريض

- عدم ايمان المريض بعلم الصيدلي وكونه قابل للثقة
- اعتقاد المريض أن الصيدلي لا يريد التواصل معه
- بعض المرضى يعتقدون أن مقدم الخدمة الصحية لا يهتم بهم كأشخاص بل يتعامل معهم باعتبارهم «حالة مرضية»
- البعض يعتقدون أن حالتهم بسيطة لا تستدعي المناقشة والمشورة
- البعض يعتقدون أن حالتهم حرجة جدا لذا يتجنبون الحديث عنها
- آخرون مقتنعون أن الطبيب شرح لهم كل ما هو ضروري حول حالتهم و علاجهم
- البعض يظنون أن كل ما هو ضروري مكتوب في الوصفة الطبية
- المريض متعب لا يقوى على التواصل
- المريض في عجلة للذهاب لسبب ما



العوائق الادارية

**ADMINISTRATIVE
BARRIERS**



○ كون الاستشارة والإرشاد في الصيدلية إجراءً غير مأجور

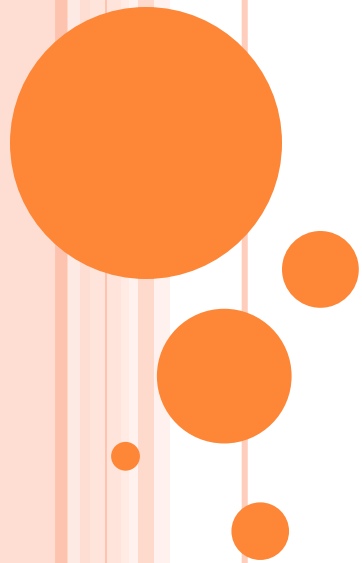
○ عملية التعويض من قبل شركات التأمين قد تشتت وتعيق عملية التواصل

○ من المشتت القيام بعدة إجراءات معا من قبل الصيدلي:
التواصل مع المريض + التواصل مع شركة التأمين + الكتابة على عبوات الأدوية + التحدث بالهاتف مع الطبيب + ملء استمارات التأمين الطويلة

○ الإجراءات الإدارية التي تخفض عدد العاملين في الصيدلية توفيراً لأجرهم (صيدلية مركزية، مشفى..)



العوائق الزمنية
TIME BARRIERS



- اختيار التوقيت المناسب للتواصل ضروري لنجاح التواصل
- عدم القدرة على التواصل مع المريض (خاصة بسبب ضغط العمل) قد يستدعي ما يلي:
 - ✓ اعطاؤه المعلومات المبدئية الضرورية لتناول الدواء ثم الاتصال به لاحقا حسب الضرورة
 - ✓ اعطاؤه معلومات مكتوبة مع وضع خط تحت المعلومات الضرورية
- يجب الوعي للتوقيت الذي يكون فيه الصيدلي غير مستعد للتواصل مع المريض والاستماع اليه



